

Exploring: CHANNELS

- [Channels](#)

Channels

Channels

Der beste Ort für Teamwork

Kundenanfragen landen selten sofort bei der richtigen Person, wenn jeder seine eigene Nummer hat. Channels bündeln Anrufe für Teams unter einer gemeinsamen Rufnummer und sorgen dafür, dass immer jemand erreichbar ist. Und in Stoßzeiten können AI Agenten Ihre Anrufe ganz automatisch übernehmen.

Optimale Erreichbarkeit

Jeder Channel hat eine Rufnummer. Eingehende Anrufe werden automatisch auf die verfügbaren Mitarbeitenden verteilt und bei Bedarf auch auf AI Agenten, die als vollwertige User einspringen.

Gemeinsam telefonieren

Alle User sehen live, wer gerade im Gespräch ist, wer verfügbar ist und ob Anrufe noch offen sind. Die gemeinsame Anrufliste macht Lücken sichtbar, bevor sie zum Problem werden.

Kein Wissen geht verloren

Alle Anrufe, Notizen und Call-Infos sind für alle Channel-User sichtbar und per Klick ins CRM übertragbar. Mit Conversation Intelligence kommen Summaries und To-dos hinzu.